

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI DI BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG SURAKARTA**



S K R I P S I

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat Guna Mencapai
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Oleh :

MAHENDRA SETIA WARDANA
B 100100179

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2015

PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI
BANK SYARIAH MANDIRI CABANG SURAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Mahendra Setia Wardana
NIM : B 100100179
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal: 20 Maret 2015

Surakarta, 20 Maret 2015

Pembimbing Utama



Dr. Soepatini, M.Si.

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. H. Triyono, SE, M.Si.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **MAHENDRA SETIA WARDANA**
NIRM : **10.6.106.02016.50179**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI DI BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG SURAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Maret 2015
Yang membuat pernyataan,

(Mahendra Setia Wardana)

MOTTO

Dan apa saja nikmat yang ada pada kamu, maka dari Allah-lah (datangnya) dan bila kamu ditimpa oleh kemudharatan, maka hanya kepada-Nya-lah kamu meminta pertolongan;

(Q.S. An-Nahl : 53)

Dengan ilmu kehidupan menjadi mudah, dengan seni kehidupan menjadi indah, dan dengan agama kehidupan menjadi terarah;

(H.A. Mukti Ali)

PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini penulis persembahkan untuk:

1. *Bapak dan Ibu tercinta, terima kasih atas kasih sayang, doa, bimbingan, dan perhatian yang tak pernah berhenti yang akan selalu terabadikan selama hidup penulis.*
2. *Keluarga besarku tersayang, tali persaudaraan kita semoga tetap abadi*
3. *Sahabat-sahabatku dan teman-temanku, terima kasih atas support dan kebersamaannya.*
4. *Almamaterku*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga skripsi dengan judul: “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI BANK SYARIAH MANDIRI CABANG SURAKARTA” ini dapat terselesaikan dengan lancar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dan bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Drs. H. Triyono, SE, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, SE., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Dr. Soepatini, M.Si., selaku Pembimbing Utama yang telah dengan ikhlas memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen FEB UMS yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.

5. Pimpinan dan Staf PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta yang telah memberikan ijin dan membantu memberikan data-data penelitian
6. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca akan penulis terima dengan senang hati demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Maret 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan Skripsi.....	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 9
A. Landasan Teori	9
1. Pengertian Bank	9

2. Pemasaran Jasa Perbankan	15
3. Kualitas Pelayanan.....	18
4. Kepuasan Pelanggan.....	22
5. Loyalitas Pelanggan.....	26
B. Tinjauan Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Pemikiran	33
D. Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian	36
B. Populasi dan Sampel.....	36
C. Data dan Sumber Data	38
D. Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya	39
E. Metode Pengumpulan Data.....	40
F. Metode Analisis Data	40
1. Uji Validitas dan Reabilitas	40
2. Uji Asumsi Klasik	42
3. Uji Hipotesis	43
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	46
A. Gambaran Umum PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta	46
1. Sejarah PT. Bank Syariah Mandiri	46
2. Visi, Misi, dan Tujuan.....	48
3. Budaya Perusahaan.....	50
4. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri.....	51
5. Strategi Perusahaan.....	52

6. Produk dan Jasa PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta	53
B. Hasil Penelitian	64
1. Gambaran Umum Responden.....	58
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	61
1. Uji Validitas	61
2. Uji Reliabilitas	62
D. Analisis Data.....	63
1. Uji Asumsi Klasik.....	63
a. Uji Normalitas	63
b. Uji Multikolinieritas.....	64
c. Uji Heteroskedastisitas	65
2. Uji Hipotesis	66
E. Pembahasan	70
BAB V PENUTUP	77
A. Simpulan	77
B. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1. Jenis Kelamin Responden.....	59
4.2. Umur Respoden.....	59
4.3. Pendidikan Responden	60
4.4. Pekerjaan Responden.....	60
4.5 Hasil Uji Validitas	61
4.6 Hasil Uji Reliabilitas	63
4.7 Hasil Uji Normalitas Data	64
4.8 Hasil Uji Multikolinieritas.....	65
4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	66
4.10 Hasil <i>Path Analysis</i>	67
4.11. Pengujian Koefisien <i>Path Analysis</i>	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner (Angket) Penelitian
2. Skor Hasil Angket Penelitian
3. Data Penelitian
4. Uji Validitas Angket
5. Uji Reliabilitas Angket
6. Deskripsi Data
7. Uji Normalitas Data
8. Uji Multikolinieritas
9. Uji Heteroskedastisitas
10. Uji Hipotesis
11. Tabel-tabel Signifikansi r , F , dan t

ABSTRAK

Pelanggan/nasabah yang loyal merupakan hal yang sangat diharapkan oleh perusahaan perbankan. Untuk mendapatkan loyalitas pelanggan dibutuhkan usaha yang serius dan intens dari perusahaan untuk memberikan layanan yang berkualitas. Penelitian ini bermaksud menguraikan bagaimana upaya membentuk loyalitas pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas dan memuaskan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif yang penarikan kesimpulannya didasarkan pada angka-angka yang diolah secara statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta. Sampel diambil sebanyak 100 orang nasabah. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* (sampel yang memiliki kriteria tertentu). Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner (angket). Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji F, uji t, dan uji koefisien determinasi. Sebelumnya dilakukan uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini terbukti dari hasil uji t yang memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 10,961 diterima pada taraf signifikansi 5%. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan bank, maka pelanggan semakin puas. Sebaliknya semakin tidak baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka pelanggan semakin tidak puas; 2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini terbukti dari hasil uji t yang memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,011 diterima pada taraf signifikansi 5%. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan bank, maka semakin tinggi loyalitas pelanggan. Sebaliknya semakin tidak baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin rendah loyalitas pelanggan; 3) Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini terbukti dari hasil uji t yang memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,833 diterima pada taraf signifikansi 5%. Semakin tinggi kepuasan nasabah, maka semakin tinggi loyalitas nasabah. Sebaliknya semakin rendah kepuasan nasabah, maka semakin rendah loyalitas pelanggan; 4) Kepuasan pelanggan berperan sebagai partial mediasi yang berpengaruh terhadap hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan. Hasil analisis memperoleh nilai koefisien pengaruh tidak langsung sebesar 0,289 dan diterima pada taraf signifikansi 5% ($p < 0,05$). Hal ini berarti loyalitas akan semakin meningkat jika pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang berkualitas.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan